



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSUD dr. ACHMAD DARWIS KAB. 50 KOTA  
TAHUN 2019**

**Oleh:**

**SILVI CAMELIA SARI**

**No. BP. 1511211007**



**Pembimbing I : Dra. Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes**

**Pembimbing II : Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2019**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, 9 April 2019**

**SILVI CAMELIA SARI, No. BP. 1511211007**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD dr. ACHMAD DARWIS KAB.  
50 KOTA TAHUN 2019**

ix + 90 halaman, 24 tabel, 9 gambar, 5 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab. 50 Kota Tahun 2019.

**Metode**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan metode survey dan pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner pada 92 orang pasien lama yang berkunjung di instalasi rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi sebagai sampel. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode univariat dan bivariat program SPSS.

**Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan hambatan pindah berhubungan dengan loyalitas pasien. Sementara itu, karakteristik individu (umur, pendidikan, penghasilan, jarak tempat tinggal) dan mutu pelayanan tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien.

**Kesimpulan**

Rumah sakit perlu melakukan langkah antisipasi agar pasien yang loyal tidak mengalihkan loyalitasnya kepada rumah sakit lain. Beberapa langkah yang mungkin dapat diterapkan oleh pihak RSUD dr Achmad Darwis adalah menambah fasilitas dan memperbaiki beberapa aspek pelayanan seperti jadwal rumah sakit dan waktu tunggu serta mengadakan pelatihan seperti service experience.

**Daftar Pustaka** : 28 (2003 – 2018)

**Kata Kunci** : Karakteristik Individu, Mutu Pelayanan, Hambatan Pindah, Loyalitas Pasien

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, 9th April 2019**

**SILVI CAMELIA SARI, No. BP. 1511211007**

**FACTORS RELATED TO PATIENT LOYALTY ON OUTPATIENT CLINIC  
RSUD dr ACHMAD DARWIS KAB. 50 KOTA IN 2019**

**ix + 90 pages, 24 tables, 9 pictures, 5 appendices**

**ABSTRACT**

**Objective**

This study focused on determined factors relate with patient loyalty on outpatient clinic RSUD dr Achmad Darwis Kab. 50 Kota In 2019.

**Method**

This was a observational research used a survey method with cross sectional approach. Research instruments used quationnaires on 92 respondents wh fulfill in inclusion criteria as its samples. which had been served in outpatient clinic. Data were collected quantitatively and analysed with univariate, bivariate, and multivariate by logistic regression test in SPSS.

**Result**

The result showed that switching barrier statistically have significant relation with patient loyalty. On the other hand, individual characteristics (age, education, income, and distance of residence), and service performance did not have significant influence with their loyalty.

**Conclusion**

Managers in hospital should be anticipated a loyal patient changing his loyalty to other hospital. Some of anticipation steps that RSUD dr Achmad Darwis can do to keep them loyal are improving polyclinic's facility and also other hospital service aspects such as service schdule, waiting time, and conduct training such as service exsperience.

**References** : 28 (2003 – 2018)

**Keywords** : Patient Loyalty, Individual Characteristic, Service Performance, Switching Barrier